

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam wacana bisnis manajemen konsep sentral telah menjadi kepuasan bagi pelanggan (Tjiptono, 2005). Menurut Assauri (2003) Umumnya produk yang berupa barang atau jasa merupakan hal yang diinginkan konsumen sehingga dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelanggan yang baik atau memuaskan. Inti kelangsungan hidup sebuah lembaga adalah kualitas. Sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan dituntut untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik dikarenakan akhir-akhir ini persaingan yang semakin ketat. Para pelanggan akan mencari pelayanan suatu perusahaan yang terbaik yang terdapat pada produk berupa barang atau jasa (Assauri, 2003).

Ada beberapa jenis pelayanan kesehatan di Indonesia diantaranya ada Rumah Sakit, klinik dan Pusat Kesehatan Masyarakat atau biasa disebut sebagai PUSKESMAS, pada penelitian ini peneliti mengambil penelitian di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) yang terletak di desa Gondang, merupakan Puskesmas yang terletak di kecamatan Gondang Kabupaten Sragen. Yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Puskesmas ini memiliki fasilitas rawat inap dengan ruangan utama 1 kamar untuk 1 pasien dengan fasilitas AC, Televisi dan kamar mandi didalam, untuk kamar kelas 2 berisikan 2

ranjang untuk 2 pasien, dan kamar kelas 3 besikan 3 ranjang untk 3 pasien. Puskesmas Gondangjuga memikliklki beberapa fasilitas yaitu ruang Gawat Darurat (24 jam), rawat jalan, rawat inap, laboratorium, dan fisioterapi, Puskesmas Gondang juga memberikan pelayanan Ambulance dan menerima pasien dengan rawat jalan atau inap dengan jaminan BPJS ataupun ASKes.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya. Oleh karena itu, Puskesmas Gondang di tuntutan untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dalam hal ini adalah pasien Puskesmas, dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Hal yang perlu di pahami secara cermat oleh pihak puskesmas adalah pemenuhan keinginan dan meningkatnya kepuasan atas pelayanan yang diberikan merupakan dari upaya kebutuhan konsumen. Menurut Wiyono (2007) Hal yang di sebut orientasi pada konsumen adalah agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan perlu melakukan penelitian dan menjalin hubungan terhadap mereka.

Pada dasarnya perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan cakupan dari dasar kepuasan pasien. Evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen merupakan hakikat dari sebuah kepuasan konsumen. Fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan merupakan

tingkat suatu kepuasan, konsumen merasa tidak puas jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Untuk dapat membuat pelanggan puas dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan dengan upaya perbaikan atau kesempurnaan kepuasan. Konsumen akan mengalami kepuasan jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen.

Bagi setiap pelanggan kepuasan sangat bersifat subjektif dan unik, pelanggan yang merasa puas adalah mereka yang mendapatkan value dari pemberi layanan suatu produk atau jasa. Pelanggan mengatakan bahwa value itu adalah produk yang berkualitas, jika pelanggan tersebut mendapatkan produk yang berkualitas maka kepuasan akan terjadi. Konsumen akan puas bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, kalau value itu adalah kenyamanan

Bertitik dari latar belakang masalah di atas, penulis mencoba untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gondang. Ditinjau dari dimensi : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty, dalam penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GONDANG, SRAGEN”

## B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty, Access, Communication, Security, terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas gondang ?
2. Faktor apakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap Puskesmas gondang?

## C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis adanya pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty terhadap kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Gondang untuk mengetahui faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan

## D. Manfaat Penelitian

1. Untuk Puskesmas

Dengan diketahuinya faktor pengaruh kultur, social, personal dan psikologi terhadap perilaku pasien rawat inap, dalam mengambil keputusan di masa datang dalam rangka meningkatkan kebutuhan pasien yang rawat jalan, maka dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan

2. Bagi pihak lain

Untuk menambah wawasan dan literal dalam pengembangan pengetahuan khususnta manajemen pemasaran.